

---

SMARTCOMM™ FALLSTUDIE

---

Smart Communications

**SMARTCOMM™**



**Indiana Farm  
Bureau Insurance  
setzt SmartCOMM™  
vor dem Zeitplan und  
unter Einhaltung des  
Budgets ein**

**SMART**   
COMMUNICATIONS™



Viele Versicherungsunternehmen wissen, dass ihre derzeitige Art der Kundenkommunikation für sie nicht mehr funktioniert, verschieben jedoch die Implementierung einer besseren Lösung, da sie einen langen, mühsamen Prozess erwarten. Die Wahrheit ist, dass das Ersetzen eines CCM einfacher sein kann, wenn Sie auf ein flexibles modernes System umsteigen, das schnell in Ihr IT-Ökosystem integriert und implementiert werden kann. Smart Communications™ hat ein Deployment-Konzept entwickelt und weiterentwickelt, das den Prozess der Verlagerung der Kommunikation von Versicherungskunden in das 21. Jahrhundert vereinfacht und beschleunigt.

## Das Leben ist Status Quo

Wie viele etablierte Anbieter auf dem Versicherungsmarkt nutzte Indiana Farm Bureau Insurance (IFBI) eine Reihe von proprietären und selbst entwickelten Tools, um mit seinen Kunden zu kommunizieren und die Produktion zu verwalten. Dieses System funktionierte, aber letztendlich hatten sie Schwierigkeiten, mit der sich ändernden Natur des Geschäfts und der zunehmenden Komplexität ihrer Kundenbeziehungen Schritt zu halten.

IFBI verwaltet komplizierte Kunden, von denen einige über 100 Policen haben. Ihre Systeminfrastruktur für Auto-, Hausrats- und Lebensversicherungen wurde hauptsächlich für die Druckausgabe konzipiert und war nicht flexibel genug. Darüber hinaus waren fast immer IT-Ressourcen erforderlich, um Änderungen an einem Basisdokument vorzunehmen. Mit der aktuellen Infrastruktur von IFBI war die digitale Mehrkanal-Kundenkommunikation keine praktikable Option.

## ... Ihre Kunden verdienen etwas Besseres

Mit der Erweiterung des Kundenstamms auf alle Regionen des Bundesstaates Hoosier und dem Druck des Verwaltungsrates, jedem Einzelnen eine personalisierte Kommunikation anzubieten, erkannte IFBI, dass Änderungen erforderlich waren. Um während ihrer Expansion den Wettbewerbsvorteil zu bewahren, war es wichtig, die richtige CCM-Lösung zu implementieren. Für IFBI war die Aussicht auf eine Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Kundenbindung in den Bereichen Autoversicherung, Hausratsversicherung und Lebensversicherung mehr als gerechtfertigt.



## Informationen zur Indiana Farm Bureau Insurance

Indiana Farm Bureau Insurance wurde 1934. Das Geschäft des Unternehmens bietet Autoversicherungen, Hausratsversicherungen, Lebensversicherungen, Unternehmensversicherungen und Agrarversicherungen sowie eine Reihe von Finanzprodukten.

Im Jahr 2010 wurde Indiana Farm Bureau Insurance mit jährlichen Prämien in Höhe von 625 Millionen USD als der größte Anbieter von Agrarversicherungen und der zweitgrößte Anbieter von persönlichen Versicherungssparten in der Region eingestuft.

## Das Geheimnis des Erfolgs enthüllen

Bei der Festlegung der Auswahlkriterien wollte das IFBI-Projektteam sicherstellen, dass das neue System Folgendes bieten kann:

- Batch-, interaktive und On-Demand-Kommunikation in einer Mehrkanalumgebung, einschließlich Unterstützung für ausgehende Fax-, E-Mail-, SMS- und E-Formulare
- Unterstützung für XML-Dateiformate und Schlüsselstandards
- Skalierbarkeit, um den wachsenden Anforderungen im gesamten Unternehmen gerecht zu werden

- Intuitive Schnittstelle für Benutzer von Geschäftsbereichen, um die Notwendigkeit eines kontinuierlichen Eingreifens durch die IT-Abteilung zu beseitigen
- Möglichkeit der interaktiven Entwicklung
- Stärke in Formaten und Konvertierungen
- Einfache Anwendungsentwicklung
- Vorlagenverwaltung

Nach eingehenden Untersuchungen zu den verfügbaren Optionen für die Erstellung und Verwaltung der Kundenkommunikation im Versicherungssektor hat IFBI SmartCOMM™ für eine detaillierte Evaluierung in die engere Wahl gezogen. SmartCOMM erfüllte problemlos alle erforderlichen Kriterien und wurde ausgewählt, um die Umsetzung der IFBI-Strategie zu unterstützen. IFBI war begeistert, dass SmartCOMM die Gesamtbetriebskosten senken konnte, indem es die Vorlagensammlung erheblich reduzierte. IFBI mochte auch die integrierte Einhaltung von XML und anderen Industriestandards durch SmartCOMM und die Unterstützung von Webdiensten durch die Integration von Industriestandards, die eine schnelle und flexible Integration in die vorhandene Infrastruktur des Unternehmens, einschließlich des Policen-Verwaltungssystems, ermöglichen würden.

### SmartCOMM™: Skalieren der Konversation

Unter Verwendung eines „SmartSTART“-Ansatzes wurde das ursprüngliche Projekt vorzeitig an die Qualitätssicherung übergeben und unter Einhaltung des Budgets abgeschlossen.

Jim Putka, Executive Director von IFBI, sagte: „Durch den SmartSTART-Ansatz konnten wir schneller auf den Markt kommen als mit allen anderen Lösungen. Dies ist das erste Mal in meiner Karriere, dass ein Anbieter mehr geliefert hat als ursprünglich versprochen wurde.“

SmartCOMM übernimmt jetzt die gesamte Kundenkommunikation von IFBI über alle Kanäle hinweg – von Policen-Zusammenfassungen bis hin zu Rechnungen, Briefen und Erklärungen.

IFBI produziert täglich durchschnittlich 9.000 bis 10.000 Dokumente und Nachrichten mit Spitzenwerten von 15.000 bis 18.000. Sobald der volle Nutzen erzielt ist, rechnet das Unternehmen damit, die Pflege der Vorlagen um mindestens 50 % zu reduzieren.

### Schlüsselfunktionen von SmartCOMM™

#### Leistungsstarkes Vorlagendesign–

Automatisieren Sie die Auswahl und Personalisierung der Kommunikation mit einem intuitiven, browserbasierten Vorlagendesign.

**Reaktionsfähiges Design** – Testen und beheben Sie die digitale Kommunikation auf Mobilgeräten und Tablets, um jederzeit eine fehlerfreie Kommunikation zu gewährleisten.

**Browserbasierte Entwurfsbearbeitung** – Aktualisieren Sie Dokumente schnell, wählen Sie vorab genehmigten Inhalt aus und schließen Sie Konversationen für die formatübergreifende

**Dokumentgesteuert durch Daten und Inhalte** – Steigern Sie automatisch die Auswahl von Inhalten und Formularen, um das komplexe Design über die Ausgabekanäle hinweg zu vereinfachen.

**Interaktiver Interviewprozess** – Erfassen Sie Daten schnell über einen intuitiven Interviewfluss und verwenden Sie die Daten, um Kommunikation für die weitere Bearbeitung aufzubauen.

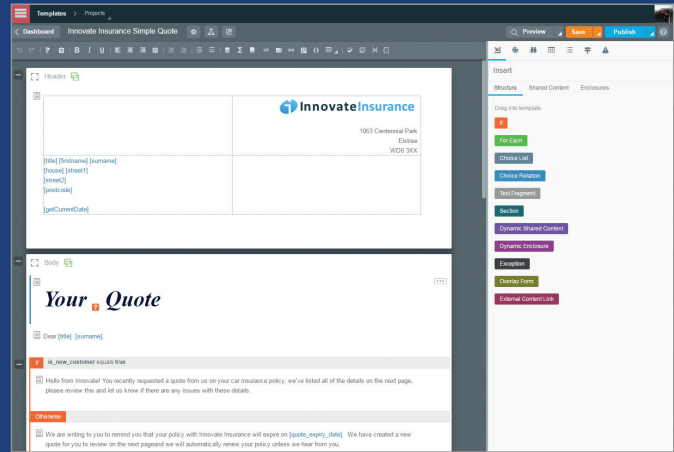
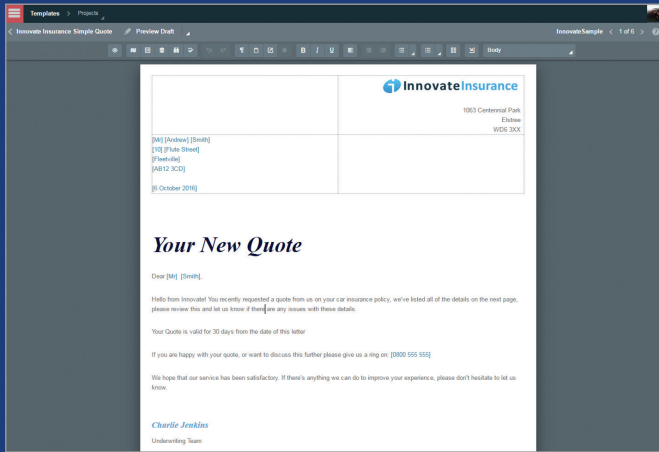
**Interaktive HTML- und PDF-Ausgabe** – Erhalten Sie Unterstützung für umfangreiche iHTML-E-Mail- und iPDF-Ausgaben.

**Mehrere Formatoptionen** – Ausgabe in Postscript, AFP, Klartext, SMS, Video, XML und WordML.

**Nahtloser Datenzugriff** – Schnelle Integration in Ihre vorhandenen Verkaufs- und Servicedaten über standardbasierte Schnittstellen.

**Flexible Bereitstellung** – Jede Kombination aus Cloud-, Hybrid-Cloud- und lokaler Bereitstellung zur Senkung der Gesamtbetriebskosten.

**Sichere Zusammenarbeit** – Kontrollierter Zugriff und unveränderbare Prüfpfade (Audit) erzielen ein höheres Maß an Compliance und reduzieren gleichzeitig das Risiko.



*Browserbasiertes Vorlagendesign mit strukturierten Daten und Inhalten*

*Vorschau und Bearbeitung von Entwurfsdokumenten mit optional vorab genehmigten Inhalten*

## Sie benötigen eine intelligente Lösung

Sie benötigen eine Möglichkeit, die Konversation zu skalieren. Und das bedeutet, dass Sie eine Lösung mit drei Dingen benötigen:



### Ungeteilte Aufmerksamkeit

Mit Smart Communications erhalten Sie das einzige Unternehmen, das sich zu 100 % auf Unternehmens-CCM konzentriert. Dies bedeutet, dass Sie sich darauf verlassen können, dass Ihre Lösung morgen hier ist und sich Tag für Tag, Jahr für Jahr weiter verbessert und modernisiert – denn wir investieren all unsere Zeit, Energie und Investitionen in CCM.



### Außergewöhnliche Benutzerfreundlichkeit

Niemand unternimmt mehr, um die Vorlagenverwaltung zu vereinfachen und die Kontrolle wieder in die Hände des Fachanwenders zu legen. Verabschieden Sie sich von der Codierung und begrüßen Sie das einfache Erstellen via Drag-and-Drop. Mit benutzerfreundlichen Oberflächen für Vorschau, Freigabe und Bearbeitung in Echtzeit können Sie das Wartespiel beenden und die IT freigeben.



### Echte Cloud-Fähigkeiten

Wir bieten Ihnen echte Cloud-Fähigkeiten und alles, was dazu gehört. Dies bedeutet, dass Sie die Kosten erheblich senken, schneller reagieren und Vorgänge effektiv skalieren können – ohne die Sicherheit oder Compliance zu beeinträchtigen.

## Treten Sie mit uns in Verbindung



[www.smartcommunications.com](http://www.smartcommunications.com)



[requests@smartcommunications.com](mailto:requests@smartcommunications.com)



[linkedin.com/company/smart-communications](https://linkedin.com/company/smart-communications)

hilft den weltweit größten Unternehmen, ihre Kunden- und Geschäftskommunikation zu vereinfachen – und diese Kommunikation noch leistungsfähiger zu machen. Im Jahr 2004 waren wir Pioniere der neuen Generation von CCM-Lösungen. Heute sind wir führend in dieser Branche als einzige Cloud-/Hybrid-Cloud-Lösung im Quadranten der Gartner-Marktführer. Kunden von Smart Communications verlassen sich auf unser Team, um die ungeteilte Aufmerksamkeit des einzigen unabhängigen Unternehmens zu erhalten, das sich zu 100 % auf Unternehmens-CCM konzentriert. Niemand unternimmt mehr, um die Vorlagenverwaltung zu vereinfachen und dem Benutzer so viel Kontrolle zu geben. Aus diesem Grund verlassen sich mehr als 300 globale Marken – viele in den am stärksten regulierten Branchen der Welt – auf uns, um das Gespräch zu skalieren. Smart Communications hat seinen Hauptsitz in London und betreut seine Kunden von Niederlassungen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum aus. Das Unternehmen bietet eine Reihe von Lösungen an, darunter SmartCOMM™, SmartDXTM, SmartCORRTM für Salesforce und SmartCaaSTM für Partner.